附件 9

二零零七年主题性住户统计调查结果摘要

（尽可能与二零零零年及二零零三年的调查结果作比较）

你曾否对政府部门或公营机构有下列不满？ #^	
有	**23.4%**
a. 职员态度恶劣	40.5%
b. 延误	37.5%
c. 监管不力	36.8%
d. 没有回应	32.8%
没有	**76.6%**

为什么没有投诉╱没有想过投诉？ #^	
太麻烦	53.2%
投诉没有作用	39.7%
不知道如何投诉	20.5%
不知道应该向谁投诉	17.3%

假如你想投诉某个政府部门或公营机构行政失当，你会选择下列哪个渠道？你还会选择另外哪些渠道？ #^

	2007 年	2003 年	2000 年
有关部门╱公营机构本身设立的投诉渠道	35.5%	25.1%	37.5%
区议会╱区议员	30.5%	19.8%	46.1%
申诉专员公署	15.5%	9.8%	22.3%
传媒（例如电台、电视台、报章或杂志）	13.9%	14.7%	20.5%

为何你会选择这个╱这些渠道？还有其他原因吗？ #^

	2007 年	2003 年	2000 年
方便	44.2%	44.5%	44.3%
能迅速处理投诉	25.4%	27.2%	33.9%
那些渠道是专为处理投诉而设	23.9%	1.4%	不适用
能引起公众关注及向有关部门╱公营机构施压	16.9%	23.3%	1.0%

可选择多于一个答案　　^ 只显示得分最高的四项

附件 9

二零零七年主题性住户统计调查结果摘要

（尽可能与二零零零年及二零零三年的调查结果作比较）

	请就申诉专员公署在这些方面的表现给予评分。@	请就申诉专员公署在（你于回答问题10及11时选出的）这五个方面的表现给予评分。@	请根据你在回答问题9a时选出的五个重要准则，给申诉专员公署在这几方面的表现评分。@
	2007年	2003年	2000年
为市民提供方便容易的投诉途径	2.67	2.20	1.93
让市民清楚知道作为投诉渠道的机构的服务范畴	2.61	2.17	不适用
能够在设定的时限内迅速采取行动及找出解决办法	2.62	2.19	1.93
能够保持客观，不会受到不应有的影响或干扰	2.88	2.34	2.00
把有关资料保密，保障投诉人的私隐	3.13	2.49	2.21
清楚解释整件事情	2.72	不适用	不适用
认清投诉的关键问题	2.71	2.19	1.94
清楚解释所作决定的理据	2.65	2.14	1.96
定期告知投诉人个案的进度	2.61	2.22	1.84
职员乐于助人，待人以礼	2.98	2.34	1.88
提供有用的资料及意见	2.78	2.24	1.99

@ 采用的评分制：2007年 — 1至4分（4分 表示「表现非常好」，而 1分表示「表现非常差」）
2003年 — 1至3分（3分 表示「表现良好」，2分表示「表现一般」，而 1分 表示「表现差」）
2000年 — 1至3 分（3分 表示「表现最佳」，2分表示「表现令人满意」，而 1分表示「表现最差」)

	以你所知，申诉专员公署是否有权在没有接到投诉的情况下，主动对市民关注的问题展开直接调查？		你是否知道，申诉专员公署获赋予权力，可以主动对那些引起广大市民关注的问题展开直接调查？
	2007年	2003年	2000年
是	24.2%	20.6%	22.4%
否	38.6%	21.6%	不适用
不知道	37.2%	57.8%	不适用